



Pivotal CRM

Formations

Convention n° 11 902 431 992



www.PivotalCRM.fr



Pivotal CRM est une solution du Groupe CDC Software **CDC Software**

THE CUSTOMER-DRIVEN COMPANY™

Pivotal Corporation France - solutions CRM du Groupe CDC Software pour les grandes et moyennes entreprises - a construit une technologie unique et innovante au service de ses clients et de ses partenaires, dans le respect des cultures d'entreprise, des méthodes et des hommes.

Les méthodes de Pivotal Corporation France, adaptées à chaque enjeu stratégique et technologique, fournissent une approche pragmatique et concrète, nécessaire à l'obtention rapide des premiers résultats concluants.

Nos méthodes sont le résultat de plus de 10 années d'expérience dans tous les domaines d'activité CRM.

La maîtrise complète de la chaîne CRM et la synergie des équipes dédiées au projet, permettent d'évaluer l'ensemble des risques techniques et humains, et d'assurer la parfaite cohérence entre la stratégie et l'opérationnel afin de conduire l'entreprise vers la réussite de son projet global.

Une équipe pluridisciplinaire expérimentée

Des formations spécifiques aident à mieux comprendre l'utilisation, l'administration et la personnalisation des solutions de Pivotal Corporation France.

Nous vous aidons à mener à bien l'ensemble des étapes de formation pédagogique, de l'initiation (utilisateur) au perfectionnement (administrateur) :

- Recueil et analyse des besoins en formation,
- Plans de formations adaptés,
- Formations inter ou intra-entreprise,
- Adaptation des supports sur demande en fonction de besoins spécifiques.

Le Service de Formation de Pivotal Corporation France dispose des ressources et des équipements nécessaires pour former rapidement un grand nombre d'employés.

Nous travaillons étroitement avec chaque client, afin de déterminer ses besoins spécifiques et fournir un projet de formation propre à son environnement.

Notre équipe multidisciplinaire expérimentée fournit des services de qualité, répondant à toutes les exigences des utilisateurs et garantit une appropriation rapide et réussie de l'outil.

Des objectifs de qualité et d'accompagnement

Au-delà de leur rôle pédagogique, nos formateurs ont des compétences Pivotal Corporation France multiples et consacrent une partie de leur temps en :

- acquisition régulière de nouvelles compétences,
- développement de nouveaux cours et de projets spécifiques,
- conseil,
- assistance en implémentation chez nos clients.

Les formations, disponibles en standard et en français, sont organisées en sessions multi-entreprises dans les locaux de Pivotal Corporation France ou en sessions dédiées à une entreprise, sur le site de l'entreprise ou dans nos locaux.

Les formations Inter & Intra

Pivotal Corporation France vous propose un cursus complet - inter ou intra-entreprise - établi en fonction de votre métier et des profils individuels. Les cours sont dispensés par petits groupes pour favoriser les échanges.

Profil-type des participants :

1) L'équipe de mise en œuvre :

- Analystes fonctionnels,
- Responsables de projets fonctionnels,
- Développeurs,
- Administrateurs système,
- Analystes base de données...

2) Les utilisateurs fonctionnels :

- Maîtrise d'ouvrage,
- Département Commercial,
- Département Marketing,
- Service Client...

Cours Inter Entreprises

Les cours inter-entreprises rassemblent, dans les locaux de Pivotal Corporation France, des compétences équivalentes issues de différentes entreprises, ayant les mêmes pré-requis et souvent les mêmes objectifs de formation.

Le contenu des cours inter-entreprises est associé à un support de cours officiel remis, à chaque participant, sous forme de CD-Rom.

Les formateurs Pivotal Corporation France apportent alors leur expérience et leurs compétences pour permettre une bonne interactivité au cours du stage et diverses manipulations pratiques.

La formule inter-entreprises s'adresse aux entreprises ayant peu de personnes à former ou ne pouvant se permettre de mobiliser simultanément plusieurs personnes de même fonction.

Cours Intra Entreprises

Quand les cours inter-entreprises ne suffisent pas à répondre aux besoins très spécifiques ou ne conviennent pas pour diverses raisons, nous pouvons vous proposer des formations en intra-entreprise, à savoir une session de formation dans nos locaux ou dans les vôtres, réunissant exclusivement des stagiaires de votre entreprise.

Notre objectif est d'adapter le contenu d'une formation agréée existante aux

préoccupations de votre société, ou même de former votre personnel selon une demande très spécifique.

Dans ce cas, nos formateurs pourront concevoir un support adapté, avec l'aide du responsable pédagogique.

Accueil du stagiaire

Lors de son inscription définitive, le stagiaire reçoit une confirmation par courrier ou par e-mail.

Horaires de formation

Les cours se déroulent de 09h30 à 17h30. Les formateurs se tiennent à la disposition des stagiaires en fin de journée pour répondre à leurs questions.

Attestation de Formation

A la fin du stage et sur demande, l'entreprise pourra recevoir par courrier une copie d'attestation de présence.

Pour toute question particulière, vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 09H00 à 18H00 :

Par téléphone : 01 44 34 46 00

Par fax : 01 44 34 46 01

Par e-mail :

formation@cdcsoftware.com

Par courrier à l'adresse suivante :

Pivotal Corporation France
42 avenue Raymond Poincaré
75782 Paris Cedex 16

Vous retrouverez toutes les modalités pratiques à la fin de ce document.

Un cursus complet

Nos formations techniques permettent aux entreprises d'acquérir les meilleures pratiques en se dotant d'une équipe de mise en œuvre qualifiée Pivotal Corporation France pour piloter et réaliser au mieux le projet CRM.

Elles sont indispensables pour vous aider à élaborer et maintenir les compétences internes d'administration, de personnalisation du système et pour former les utilisateurs.

Pivotal Corporation France vous propose un cursus complet établi en fonction de votre métier et des profils individuels.

Tarifs

Les tarifs sont indiqués en Euros HT en dernière page de ce document.

Liste des formations

Bien que ces formations soient disponibles pour les versions 5 et 6 de PIVOTAL, il est important de noter que le calendrier est établi pour les formations PIVOTAL 6 par défaut. N'oubliez pas de préciser la version de PIVOTAL à laquelle vous souhaitez être formé.

| Public | Réf. | Intitulé du cours | Pré-Requis | Durée |
|---|------------|---|---|-----------|
| Administrateurs Support Développeurs Chefs de Projet | 200 | Paramétrage du Toolkit | Connaissance de et/ou maîtrise des concepts des bases de données relationnelles, des interfaces Windows et Web | 4 jours |
| Administrateur techniques systèmes et bases de données | 310 | Administration de Pivotal CRM | Connaissance de base des serveurs Windows, IIS et Microsoft SQL et de leur administration. Bonne compréhension des architectures 3-tiers | 3+2 jours |
| Administrateurs Web Développeurs | 530 | Paramétrage avancé du Business Serveur | Compétence en paramétrage de base. Expérience des bases de données relationnelles. Maîtrise de la programmation Visual Basic et •Net. | 5 jours |
| Administrateurs Web Développeurs | 730 | Paramétrage du Toolkit et du Business Serveur | S'adresse à des développeurs Pivotal 5.9 | 7 jours |

Les cours dispensés

Réf. 200 ► Paramétrage de base du Toolkit

Thème abordé

Cette formation de quatre jours vous propose tout un ensemble de techniques de base nécessaires au paramétrage de Pivotal CRM. Il est indispensable à toute personne devant paramétrer un système Pivotal CRM, de suivre cette formation en premier lieu.

Cette formation se compose de présentations, de discussions, et d'exercices pratiques. Elle recouvre tout le champ de l'utilisation du Toolkit Pivotal CRM, à l'exclusion donc de toute programmation informatique.

Quatre domaines principaux seront couverts à l'issue de cette formation : le domaine utilisateur, les technologies Pivotal CRM, le paramétrage, la sécurité.

- 1) Le domaine utilisateur est composé d'une vue d'ensemble du CRM dans un contexte utilisateur : écrans, circulation, objets et types d'objets accessibles.
- 2) Le paramétrage est le sujet prédominant de la formation. Les règles du mieux-faire seront présentées pour une mise en place sûre et optimale. Toutes les fonctions du Toolkit Pivotal CRM sont abordées. Plus précisément, seront étudiées et pratiquées sous forme d'exercices, la création et la modification des tables, des types de données, des formulaires web et des écrans Windows, des recherches et des requêtes, des listes, du portail, du workflow, de la sécurité Pivotal CRM ainsi que des objets de type " action " (comprenant les requêtes et sous requêtes, les modèles de lettre express et les éditions). Une présentation succincte de l'utilisation des agents (client/serveur) et des scripts (web) sera effectuée dans ce module en relation avec les événements sur les champs et les formulaires.
- 3) La partie sécurité présente la définition des droits d'accès pour un utilisateur connecté ou mobile et les filtres de visualisation et de synchronisation.

- 4) La partie technologie et architecture présente dans ses grandes lignes les éléments techniques utilisés dans l'architecture Pivotal CRM, l'outil d'administration " Pivotal CRM Enterprise Manager ", les systèmes Pivotal CRM, la gestion des versions et les mises en production, les systèmes mobiles.

Support de cours

Le support de cours est constitué d'une présentation détaillée et d'un manuel de référence "Customer Management System Customization Guide".

Objectifs

- Disposer des bonnes bases pour modéliser, selon vos besoins, une solution de gestion de la relation client à partir des modèles proposés
- Connaître toutes les possibilités de paramétrage à travers le toolkit Pivotal CRM, sans recourir à aucune programmation
- Comprendre l'architecture des systèmes Pivotal CRM de bases de données Pivotal CRM et la gestion des versions
- Savoir créer des courriers, des emails, des requêtes, des listes pour le workflow qui amélioreront considérablement les performances de votre front office
- Comprendre les principes de la synchronisation des mobiles
- Implémenter la Sécurité, les filtres d'accès et de synchronisation es données
- Comprendre les bases pour importer des données
- Créer un espace de travail fonctionnel.

| | | | | | |
|-------------------|---|------------------|------------|--------------|----------------|
| Intitulé | Paramétrage de base du toolkit | Référence | 200 | Durée | 4 jours |
| Principe | Présentations, discussions, exercice pratiques | | | | |
| Public | Les développeurs, le service support, le service informatique de gestion, les consultants fonctionnels. Le cours 100A est un module nécessaire au suivi des cours 200 et 300 | | | | |
| Pré-requis | Connaissance et/ou maîtrise des concepts des bases de données relationnelles, des interfaces Windows et Web. | | | | |

Les cours dispensés

Réf. 310 ► Administration de Pivotal CRM – Principes de base

Thème abordé

Cette formation de cinq jours porte sur l'installation des produits Pivotal CRM, leur configuration et leur maintenance ainsi que sur celle de leur environnement Windows.

Les thèmes abordés sont :

- l'installation des serveurs, des postes utilisateurs mobiles, des satellites, la configuration des outils serveurs utilisés (Windows, SQL Server, IIS, Exchange Server, Lotus Notes)
- la sécurité (identification des utilisateurs, réseau)
- la configuration des composants Pivotal CRM (outils d'administration Pivotal CRM, serveur applicatif Pivotal CRM, service Web, services de synchronisation, Email Management System, Intellisync, Script Service)
- la maintenance et la surveillance des configurations Pivotal CRM en particulier de la synchronisation des mobiles.

La formation dure 3 jours sans la synchronisation des postes mobiles déconnectés et de satellites, et 5 jours avec.

De nombreux exercices pratiques sont proposés et des installations complètes sont réalisées dans le but d'aider les participants à acquérir une réelle expérience des systèmes Pivotal CRM, en configurant et en administrant le produit et en déployant des systèmes mono-site et multi-sites.

Objectifs

- Connaître l'organisation et la configuration des systèmes Pivotal CRM, et savoir installer et déployer les systèmes Pivotal CRM multi-utilisateurs et multi-sites
- Connaître les conditions exigées par les serveurs et les postes de travail afin d'assurer le bon fonctionnement des solutions Pivotal CRM
- Savoir installer et configurer les technologies Microsoft (Windows, Microsoft SQL server, IIS, MTS/COM+) qu'intègre Pivotal CRM afin d'assurer le bon fonctionnement des solutions Pivotal CRM
- Savoir réaliser les tâches de maintenance (sauvegardes, surveillance des logs...) sur les serveurs et les applications
- Utiliser au mieux l'outil d'administration " Pivotal Enterprise Manager "
- Connaître l'installation, la configuration, le fonctionnement, le paramétrage, la supervision des services Pivotal CRM : ANM, DSM, EMS, Script service...
- Maîtriser à la terminologie des systèmes de bases de données Pivotal CRM et comprendre les différents types de système et leur utilisation en particulier pour la gestion des versions
- Maîtriser la sécurité Pivotal CRM y compris l'utilisation des filtres de synchronisation et de visualisation
- Fournir les connaissances nécessaires à la maintenance de la synchronisation des données avec les mobiles et les satellites
- Comprendre et maîtriser l'installation de la synchronisation des agendas et des contacts avec Outlook ou Lotus Notes (Intellisync)
- Configurer et travailler en temps réel avec les données de synchronisation, contrôler l'état de la synchronisation et suivre le déroulement du processus
- Savoir maintenir la synchronisation et supporter les utilisateurs mobiles.

| | | | | | |
|-------------------|--|------------------|------------|--------------|----------------|
| Intitulé | Administration de Pivotal CRM - Principe de base | Référence | 310 | Durée | 3 à 5 j |
| Principe | Présentations, discussions, exercice pratiques | | | | |
| Public | Les ingénieurs système et les administrateurs des systèmes Pivotal CRM (du point de vue applicatif, sécurité, réseaux ou bases de données), les personnes du service support. Les administrateurs qui se préparent à déployer des systèmes mobiles ou satellites depuis un système Pivotal CRM existant. | | | | |
| Pré-requis | Connaissance de base des serveurs Windows, IIS et Microsoft SQL et de leur administration, Bonne compréhension des architectures 3-tiers. | | | | |

Les cours dispensés

Réf. 530 ► Paramétrage avancé du Business Serveur

Thème abordé

Cette formation de cinq jours est consacrée à l'écriture des scripts pour le client Internet Explorer et pour les traitements réalisés sur le serveur applicatif Pivotal CRM.

Les principes de l'architecture trois tiers sont largement étudiés durant cette session. Les principales fonctions développées par Pivotal CRM et publiées sur le serveur, ou par les Active X Pivotal CRM sur le client, sont présentées pour permettre la réalisation de scripts.

Des exercices pratiques sont proposés dans le but d'aider les participants à acquérir une réelle expérience de la réalisation de script VB pour les clients et de la réalisation d'objet COM+ avec Visual Basic pour le scripts serveur. Les fonctions les plus courantes sont largement utilisées et fournissent autant d'exemples pour des développements ultérieurs (accès et modification des données, ouverture et enchaînement d'écran, création de boutons et de formulaires dynamiques...).

La documentation des objets Pivotal CRM est largement utilisée afin de permettre aux développeurs de retrouver tous les objets et toutes les méthodes disponibles dont ils pourraient avoir besoin.

Support de cours

Le support de cours est constitué d'une présentation détaillée, d'un manuel de référence "Customer Management System Customization Guide " ainsi que d'une documentation des interfaces objets du progiciel Pivotal CRM.

Objectifs

- Comprendre les différentes interfaces utilisateurs supportés par Pivotal CRM
- Maîtriser l'architecture trois tiers mise en œuvre par Pivotal CRM sur plate-forme Microsoft
- Acquérir les connaissances nécessaires pour la réalisation de scripts client et serveur utilisés par les solutions web Pivotal CRM
- Mettre en pratique et développer des scripts client et serveur
- Savoir créer de toute pièce des objets COM+ utilisés par le serveur applicatif Pivotal CRM
- Savoir insérer des traitements (contrôles, workflow, recherches ou modifications des données) sur tous les événements sur champ et sur formulaire
- Disposer d'exemples de scripts pour réaliser les fonctions les plus courantes

| | | | | | |
|-------------------|---|------------------|------------|--------------|----------------|
| Intitulé | Paramétrage avancé du business serveur | Référence | 530 | Durée | 5 jours |
| Principe | Présentations, discussions, exercice pratiques | | | | |
| Public | Les informaticiens et développeurs qui devront modifier des fonctionnalités existantes ou implémenter de nouvelles fonctionnalités pour les applications smart client de Pivotal CRM. | | | | |
| Pré-requis | Avoir suivi le cours 200 : Paramétrage de Pivotal CRM - Principes de base Expérience des bases de données relationnelles. Connaissances de base en programmation objet et Web | | | | |

Les cours dispensés

Réf. 730 ► Paramétrage du Toolkit et du Business Serveur

Thème abordé

La formation 730 est une formation double. Elle regroupe la formation 200 et la formation 530 en une seule formation. Elle dure 7 jours (au lieu de 9 initialement).

Avantages

Cette formation :

- ▶ Permet d'accélérer la formation à la version 6 d'un public connaissant déjà très bien la version 5.9.

Objectifs

- ▶ Les objectifs théoriques sont identiques aux objectifs de la formation 200 et de la formation 530

Pré-requis

- ▶ S'adresse à des développeurs Pivotal 5.9 (Toolkit 5.9, C#)

| | | | | | |
|-------------------|--|------------------|------------|--------------|----------------|
| Intitulé | Paramétrage du Toolkit et du business serveur | Référence | 730 | Durée | 7 jours |
| Principe | Présentations, discussions, exercices pratiques. | | | | |
| Public | Les informaticiens et les développeurs qui paramètreront l'ensemble de l'application Pivotal CRM (smart client, business serveur). | | | | |
| Pré-requis | Connaissance et/ou maîtrise des concepts des bases de données relationnelles, des interfaces Windows et Web, et expérience du langage de programmation C # | | | | |

Bon de Commande Formation

| |
|------------------------|
| Société : Adresse : |
| Référence : |

**Pivotal Corporation France
Service Formation**

42 av. Raymond Poincaré
75782 Paris Cedex 16

N° Agrément : 11920431992
N° TVA : FR 950 564 872
Tél : 01 44 34 46 00 - Fax : +33 1 44 34 46 01

| FORMATION (Cours - Dates - Durée - Noms des participants) | Prix (euros HT) |
|---|-----------------|
| | |
| TOTAL (euros HT) | |

PIVOTAL version 5 version 6 (cochez la case)

CONDITIONS (cf CONDITIONS GENERALES DE VENTE)

Les prix sont hors taxes et hors frais de déplacement. Les frais sont facturés au coût réel (gratuits jusqu'en zone 5 en Ile de France)
Le paiement doit être effectué sous 30 jours après réception de la facture.
Pivotal Corporation France se réserve la possibilité d'annuler une formation multi-entreprises si 2 personnes ou moins sont inscrites ou en cas d'indisponibilité d'un formateur. Toute formation qui n'est pas décommandée 8 jours ouvrables à l'avance est due par le client et sera facturée. Nos Conditions Générales de Vente transmises au préalable s'appliquent.

FACTURATION

La formation est-elle prise en charge par un organisme ?* OUI NON Adresse de l'organisme
La facturation doit-elle être faite à cet organisme ? OUI NON
Disposez-vous d'une convention de stage ? OUI NON

Si l'entreprise est facturée : Adresse de facturation Idem

*Merci de vous assurer que votre organisme prend en charge l'intégralité de votre formation. Dans le cas contraire merci de nous indiquer le montant de leur accompagnement financier auquel cas la formation vous sera facturée majorée de 10%

Merci de nous retourner ce bon de commande dûment rempli et précédé de la mention manuscrite "lu et approuvé", par fax au **01 44 34 46 01**

| | | |
|------------------|--|-------------------------------|
| Date | | <u>Cachet de l'entreprise</u> |
| Nom | | |
| Fonction | | |
| Téléphone | | |
| eMail | | |
| Signature | | |

Convention de Formation Professionnelle

- en application de l'article de la loi n°71-575 du 16 juillet 1971 -

Il a été convenu ce qui suit entre les soussignés :

Pivotal Corporation France
Service Formation

42 av. Raymond Poincaré
75782 Paris Cedex 16

N° Agrément : 11920431992

Représenté par : Nicolas Cron,
Directeur Général

et

Article 1 – Objet

La présente convention a pour objet de définir les conditions suivant lesquelles la société Pivotal Corporation France s'engage à organiser au profit du personnel de la société une formation ayant pour thème :

Application Pivotal CRM → Cours :

Article 2 - Nombre de Participants

La Société (Client) a décidé d'inscrire à cette formation : participants
Prénom(s), Nom(s) :

.....
.....
.....

Article 3 - Organisation & Programme

L'enseignement sera assuré dans les locaux :

- o de CDC Software – 42 avenue Raymond Poincaré – 75782 Paris Cedex 16
- o de la société

La (les) formation(s) d'une durée totale de jour(s), se déroulera(ont)
..... (dates)

Article 4 - Prix

Le coût de cette session est de euros HT, réglé à l'issue de chaque session.

Article 5 - Contrôle des Connaissances

Les connaissances acquises par le stagiaire seront contrôlées par un test d'évaluation en fin de session, sous la responsabilité de Pivotal Corporation France.

Article 6 - Litiges

Si des difficultés surviennent à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente Convention, les parties acceptent de désigner conjointement un tiers indépendant, qu'elles invitent à statuer préalablement à toute instance judiciaire.

Fait à Paris, le, en double exemplaire.

Pour la société Pivotal Corporation France

Pour la société

Comment accéder à CDC Software ?

CDC Software
42 avenue Raymond Poincaré
75782 Paris Cedex 16

Téléphone : 01 44 34 46 00

www.CDCSoftware.com
www.PivotalCRM.fr

Accès aux locaux de Pivotal Corporation France

Voiture :

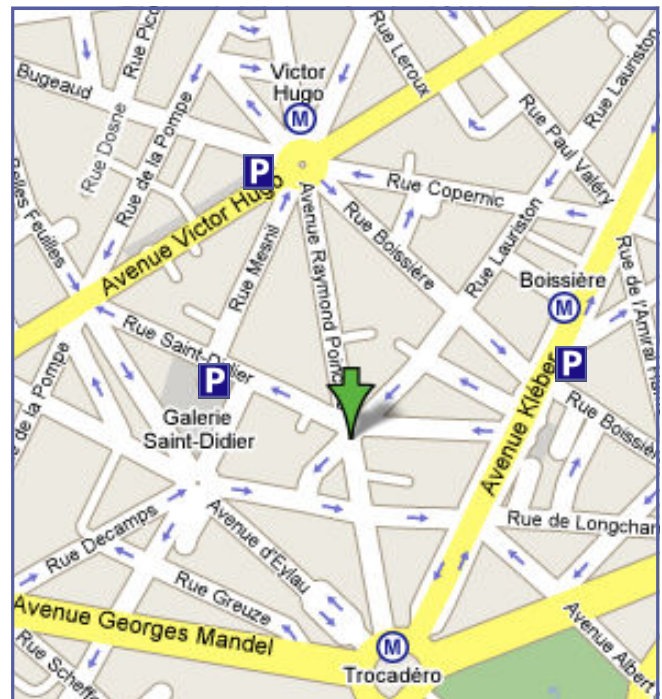
Parking Kléber—Longchamp (7h-21h)
Parking Place Victor Hugo
Parking Galerie Saint-Didier

Métro :

Trocadéro (ligne 6) ou Victor Hugo (ligne 2)

Bus :

Lignes 22 – 30 – 82



Les cours se déroulent de 09h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30. De nombreuses possibilités de restauration sont disponibles à proximité.

Informations pratiques

Dès votre inscription à l'une de nos formations, nous vous conseillons de réserver votre billet d'avion ou de train.

Pour faciliter vos démarches, différents sites Internet vous seront utiles

- › www.sncf.fr
- › www.voyages-sncf.com
- › www.airfrance.fr
- › www.mappy.fr
- › www.sytadin.tm.fr
- › www.ratp.fr
- › www.citefutee.com
- › www.city-bird.com

Hôtels à proximité

Hôtel Ambassade

**
www.hotel-ambassade.com
79, rue Lauriston
75116 Paris
Tél : 01 45 53 41 15
Fax : 01 45 53 30 80

Hôtel Au Palais de Chaillot

**
hapc@wanadoo.fr
35, avenue Raymond Poincaré
75116 Paris
Tél : 01 53 70 09 09
Fax : 01 53 70 09 08

Hôtel Waldorf Trocadéro

trocadero@hotelwaldorfparis.com
97, rue Lauriston
75116 Paris
Tél : 01 45 53 83 30
Fax : 01 47 55 92 52

Hôtel Bouquet de Longchamps

6, rue du Bouquet de Longchamps
75116 Paris
Tél : 01 47 04 41 71
Fax : 01 47 27 29 09

Conditions Générales de Vente

Documents contractuels

Dès la réception de la commande signée par le client, Pivotal Corporation France lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle telle que prévue par la loi.

Le Client s'engage à en retourner dans les plus brefs délais à Pivotal Corporation France un exemplaire signé et portant son cachet commercial.

A l'issue de la formation :

La facture est adressée au client ou à l'organisme de prise en charge si le client en a fait la demande sur le bon de commande. Une attestation de présence est adressée au Service Formation du Client et/ou à l'organisme de prise en charge.

Prix, Facturation & Règlements

Tous nos prix sont indiqués hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Pour les formations inter-entreprises, les repas ne sont pas compris dans le prix du stage. Les prix s'entendent hors frais de déplacement. Les frais sont facturés au coût réel par Pivotal Corporation France (gratuit dans les zones 1-5 d'Ile-de-France).

Pour les stages inter et intra entreprises, les factures sont payables à 30 jours à compter de la date d'émission, sans escompte et à l'ordre de Pivotal Corporation France. Tout stage commencé est dû en totalité.

En application des dispositions de la Loi n°92-1442 du 31/12/1992, relative aux délais de paiement entre les entreprises, pour tout paiement effectué en retard : le Client devra verser à Pivotal Corporation France, en sus des sommes dues, des pénalités de retard. Le taux d'intérêt sera une fois et demie le taux légal, appliqué à compter de la date d'exigibilité de la créance et jusqu'au paiement effectué dans son intégralité.

Pour les stages inter-entreprises, Pivotal Corporation France se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client tant que celui-ci n'aura pas fait parvenir son bon de commande dûment rempli et signé.

Conditions d'Annulation & de Report

Toute annulation doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fut-ce en cas de force majeure, moins de 8 jours francs ouvrables avant le début du stage, il est prévu

que le montant de la participation restera immédiatement exigible à titre d'indemnité forfaitaire.

Pivotal Corporation France se réserve la possibilité d'annuler une formation multi-entreprises si 2 personnes ou moins sont inscrites ou en cas d'indisponibilité d'un formateur.

Dans ce dernier cas, et sous la condition que Pivotal Corporation France devait organiser dans les trois mois à venir une session de formation sur le même sujet, une possibilité de report sera proposée dans la limite des places disponibles et l'indemnité sera affectée au coût de cette nouvelle session.

Un email confirmant ou infirmant la tenue de la formation vous sera envoyé au plus tard 2 semaines avant celle-ci. Toutefois, dans le cas où vous ne recevriez pas d'email de notre part merci de contacter :

formation_fr@cdcsoftware.com

Attribution de Compétences

Tout litige qui ne pourrait être résolu amiablement sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, quel que soit le siège ou la résidence du client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la société Pivotal Corporation France qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

Informatique & Libertés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à Pivotal Corporation France en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de Pivotal Corporation France pour les besoins desdites commandes.

Conformément à la réglementation française qui est applicable à ces fichiers, le Client peut écrire à Pivotal Corporation France pour s'opposer à une telle communication des informations le concernant.

Il peut également à tout moment exercer ses droits d'accès et de rectification dans le fichier de Pivotal Corporation France.

Loi applicable

Les Conditions Générales et tous les rapports entre Pivotal Corporation France et ses clients relèvent de la Loi française.

Calendrier (1^{er} semestre 2012)

De janvier à juin 2012

| | Cours 200 Paramétrage de base 4 jours | Cours 310 Administration technique 3 à 5 jours | Cours 530 Tâches client et serveur 5 jours | Cours 730 Paramétrage Toolkit & business serveur 7 jours |
|---------|--|---|---|--|
| Janvier | | | | 23 au 31 janvier Version 6 |
| Février | 6 au 9 février Version 6 | | | |
| Mars | | | 12 au 16 mars Version 6 | |
| Avril | | 2 au 4/6 avril Version 6 | | |
| Mai | 21 au 24 mai Version 6 | | | |
| Juin | | | 4 au 8 juin Version 6 | |

Tarifs

Tarifs ►

au 1er janvier 2011

Les prix indiqués sont hors taxes, hors frais de déplacement et d'hébergement à la charge du Client (gratuits en zone 1-5 d'Ile de France) et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis.

(*) Effectif à valider avec le formateur.

| Formations | Tarif (HT) |
|---|--|
| Formation multi-entreprise (Locaux de CDC Software) | 1 personne : 600 € / jour / pers. 2 personnes : 450 € / jour / pers. 3 personnes : 400 € / jour / pers. 4 personnes : 350 € / jour / pers. (*) 5 personnes et au-delà : 300 € / jour / pers. |
| Formations sur site client (intra) | 1 ^{ère} personne : 1.250 € / jour 2 ^{ème} personne : + 250 € / jour 3 ^{ème} personne : + 200 € / jour 4 ^{ème} personne : + 150 € / jour (*) 5 ^{ème} personne et au-delà : + 100 € / jour |
| Préparation des cours personnalisée | 1.000 € / jour |

©2011 CDC Software.

Tous droits réservés. Pivotal CRM, le logo Pivotal CRM et/ou les produits Pivotal CRM référencés sont des marques de fabrique et/ou déposées par CDC Software.

Tous les autres noms de sociétés, noms de produits, marques, logos et symboles référencés sont des marques de fabrique et/ou déposées par leurs propriétaires respectifs.

CDC Software

42 avenue Raymond Poincaré - 75782 Paris Cedex 16

Tél : +33 (1) 44 34 46 00 - Fax : +33 (1) 44 34 46 01

Email : formation_fr@cdcsoftware.com